

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DA SAÚDE DE LISBOA**

**UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE**

**OS DETERMINANTES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DO
UTENTE NUM SERVIÇO DE RADIOLOGIA PRIVADO**

TÂNIA MAFALDA LOPES UMBELINO

ORIENTADOR: PROF.^a DOUTORA MARGARIDA EIRAS

Mestrado em Gestão e Avaliação de Tecnologias em Saúde

Lisboa, 2016

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DA SAÚDE DE LISBOA**

**UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE**

**OS DETERMINANTES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DO
UTENTE NUM SERVIÇO DE RADIOLOGIA PRIVADO**

TÂNIA MAFALDA LOPES UMBELINO

ORIENTADOR: PROF.^a DOUTORA MARGARIDA EIRAS – ESCOLA SUPERIOR DE
SAÚDE DE LISBOA - ESTeSL

JÚRI: DOUTOR ANDRÉ COELHO
DOUTORA JOANA SANTOS

Mestrado em Gestão e Avaliação de Tecnologias em Saúde

(esta versão incluiu as críticas e sugestões feitas pelo júri)

Lisboa, 2016

OS DETERMINANTES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DO UTENTE NUM SERVIÇO DE RADIOLOGIA PRIVADO

A Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor e que tal não viole nenhuma restrição imposta por artigos publicados que estejam incluídos neste trabalho.

RESUMO

A avaliação da qualidade na saúde surge hoje como uma exigência na prestação de cuidados de saúde e com ela, a satisfação dos utentes emerge como um precioso indicador que permite o incremento na qualidade com a deteção de possíveis lacunas e consequente desencadeamento de estratégias de melhoria.

Este trabalho tem como principais objetivos a identificação dos determinantes com maior influência na satisfação do utente e a identificação dos níveis de satisfação dos utentes num serviço de radiologia privado.

Realizou-se a elaboração de dois artigos científicos em formato de publicação para a revista *TMQ - Techniques, Methodologies and Quality* para uma leitura mais acessível, sucinta e visível. No primeiro artigo realizou-se uma revisão da literatura sobre os determinantes da satisfação do utente. No segundo artigo desenvolveu-se um estudo de metodologia quantitativa através de um inquérito por questionário aos utentes de um serviço de radiologia privado com a finalidade de identificar os níveis de satisfação dos utentes da amostra recolhida.

Com este estudo identificaram-se alguns pontos de melhoria a realizar no serviço em estudo que necessitam do respetivo desencadeamento estratégico para implementar novos procedimentos tais como os tempos de espera, uma maior facilidade na marcação dos exames e o fornecimento de informação sobre os tempos de espera e preparações para os exames. E os determinantes que apresentaram maior influência na satisfação dos utentes no serviço de radiologia em estudo foram a confiabilidade, a capacidade de resposta e a empatia.

ABSTRACT

The health quality assessment arise today as a requirement in the provision of health care and with it, the satisfaction of patients is emerging as a valuable indicator for the increase in quality with the detection of possible gaps and consequent triggering improvement strategies.

The main objectives of this work are identify the determinants more influence on patient satisfaction and identify levels of patient satisfaction in a private radiology service.

There was the preparation of two scientific articles in publication format for TMQ magazine - Techniques, Methodologies and Quality for a more accessible, concise and visible reading. In the first article a review of the literature on the determinants of user satisfaction was carried out. In the second article a quantitative methodology was developed through a questionnaire survey of the users of a private radiology service to identify the levels of satisfaction of the users of the sample collected.

This study identified some improvement points to be performed in the service under study that require the respective strategic triggering to implement new procedures such as waiting times, easier marking of exams and provision of information on waiting times and preparations for the exams. And the determinants that had the greatest influence on patient satisfaction in the radiology service under study were reliability, responsiveness and empathy.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMO | iv |
| ABSTRACT | v |
| ÍNDICE | vi |
| INTRODUÇÃO | 1 |
| ARTIGO I – “Os determinantes que influenciam a satisfação do utente: uma revisão da literatura” | 3 |
| Resumo..... | 4 |
| Abstract..... | 4 |
| Introdução | 5 |
| Metodologia..... | 7 |
| Resultados | 8 |
| Discussão..... | 20 |
| Conclusão | 21 |
| Referências Bibliográficas | 21 |
| ARTIGO II – “A satisfação do utente num serviço de radiologia privado” | 24 |
| Resumo..... | 25 |
| Abstract..... | 25 |
| Introdução | 26 |
| Metodologia..... | 29 |
| Resultados | 30 |
| Discussão..... | 33 |
| Conclusão | 34 |
| Referências bibliográficas | 35 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 37 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 38 |
| ANEXO I – Questionário utilizado no Artigo II | 39 |

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, verificou-se um aumento de estudos científicos sobre a qualidade em saúde e as suas respetivas dimensões.

A necessidade de investigar o tema da qualidade na saúde surge como uma exigência na prestação de cuidados de saúde, uma vez que é um direito fundamental do cidadão e a quem é reconhecida toda a legitimidade para exigir um acesso a cuidados de saúde de qualidade, durante todo o seu percurso e em todos os níveis da prestação (DGS, 2012).

A Organização Mundial de Saúde define a qualidade dos sistemas de saúde pelo cumprimento de objetivos dos sistemas de saúde para a melhoria da saúde e capacidade de resposta às legítimas expectativas da população (Shaw e Kalo, 2002).

A melhoria contínua da qualidade realiza-se através da identificação sistemática de problemas com o objetivo de os solucionar ou melhorar, do estabelecimento de padrões desejáveis e realistas, da identificação e intervenção sobre os pontos críticos, do planeamento e implementação de mudanças e da monitorização e avaliação da qualidade (DGS, 2012).

A monitorização e avaliação da qualidade em saúde deve dirigir-se à estrutura da prestação de cuidados como os recursos materiais e humanos, instalações e organização; aos processos decorrentes da própria prestação; e aos resultados que incluem a reabilitação/recuperação do utente, o tratamento da doença e a satisfação com os cuidados prestados (Donabedian, 1998).

Este tipo de avaliação pode ser realizada através de processos de certificação, de identificação de boas práticas e da medição de indicadores.

A satisfação pode ser considerada um indicador que permite a avaliação da qualidade em saúde e uma importante ferramenta utilizada predominantemente por gestores e profissionais de saúde para a identificação da qualidade percebida pelos utentes para que estes possam expressar as suas opiniões, necessidades e expectativas (Mendes, 2012).

Apesar das dificuldades no estabelecimento de uma definição tangível de satisfação e suscetibilidades na sua medição, o conceito continua a ser amplamente utilizado na identificação de problemas na prestação de cuidados e nos resultados que dela advêm

contribuindo também para a prestação de cuidados de saúde centrados no utente e nas suas opiniões e necessidades (Crow et al, 2002; Varandas, 2006).

Este estudo pretende analisar a informação baseada em evidência científica com o objetivo de identificar os determinantes com influência na satisfação do utente através da monitorização do indicador da satisfação e posterior identificação de oportunidades de melhorias.

Deste modo, realizou-se uma revisão da literatura seguida de um estudo descritivo-correlacional recorrendo à metodologia quantitativa (Fortin, 2009), com o objetivo de monitorizar a satisfação dos utentes e seus determinantes através de um inquérito por questionário distribuído a uma amostra dos utentes de um serviço de radiologia privado.

Este trabalho integra dois artigos científicos em formato e estrutura para publicação na revista *TMQ - Techniques, Methodologies and Quality* com o objetivo de uma leitura mais acessível, sucinta e com maior visibilidade.

ARTIGO I – “Os determinantes que influenciam a satisfação do utente: uma revisão da literatura”

Os determinantes que influenciam a satisfação do utente: uma revisão da literatura

Tânia Umbelino

E-mail: tania1belino@gmail.com

Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Margarida Eiras

E-mail: margarida.eiras@estesl.ipl.pt

Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Centro de Investigação em Saúde Pública

Resumo:

A satisfação dos utentes é um precioso indicador que permite a avaliação da qualidade na prestação dos cuidados de saúde com a deteção de possíveis lacunas e consequente desencadeamento de estratégias de melhoria.

O objetivo deste estudo é identificar os determinantes que influenciam a satisfação do utente utilizando como metodologia uma revisão da literatura procedendo-se a uma pesquisa bibliográfica nas bases de dados eletrónicas *medline* e *google* académico.

Da pesquisa resultaram 29 artigos científicos, nos quais se verificou que, de uma forma geral, existe múltipla diversidade no tema podendo explicar-se pelo facto de não existirem serviços iguais, tendo cada serviço a sua identidade e consequente perceção diferenciadora por parte dos utentes.

Tendencialmente os utentes quando inquiridos indicam elevados níveis de satisfação, embora se identifique sempre a necessidade de melhoria em alguns pontos.

Com este estudo verificou-se que os determinantes que influenciam positivamente a satisfação são o fornecimento de informação, a amabilidade e empatia pelo profissional de saúde, infraestruturas acolhedoras e limpas, prioridades clínicas elevadas e atendimentos rápidos. Em contrapartida, determinantes como o mau estar físico, a incorreta organização dos serviços, longos tempos de espera e a ineficácia de resolução do problema de saúde em questão podem influenciar negativamente a satisfação.

Palavras chave: Determinantes da satisfação; Qualidade em saúde; Satisfação do utente.

Abstract:

Patient satisfaction is an important indicator to increase the quality in the delivery of health care with the detection of possible gaps and consequent triggering improvement strategies.

The aim of this study is to explore the determinants more influence on patient satisfaction with a literature review by proceeding to a bibliographic search in the electronic databases *medline* and *academic google*.

Research results were 29 scientific articles with no consensus on the issue, that fact can be explained because each service has its identity and consequent perception differentiated by of patients.

Patients when questioned tend to show high levels of satisfaction, although these types of studies always identifies the need for improvement in some points.

This study found that the determinants that positively influence satisfaction are the provision of information, kindness and empathy by the health professional, welcoming and clean infrastructure, high clinical priority and quick calls. Otherwise, determinants that negatively influence satisfaction are the incorrect organization of services, long waiting times and the ineffectiveness of the resolution of the health problem.

Keywords: Determinants of patient satisfaction; Health quality; Patient satisfaction.

1. Introdução

A qualidade na saúde surge hoje como uma exigência de todos os envolvidos nos cuidados de saúde, sendo vista como um atributo essencial e tendo algumas características que a diferenciam de outros sectores, sendo orientada para as necessidades dos utentes e para a satisfação dos mesmos. O grande objetivo de um sistema de qualidade é a melhoria contínua na prestação dos cuidados de saúde (Pisco, 2001; Silva, 2012).

Melhorar continuamente a qualidade no sector da saúde traduz-se no desencadeamento de estratégias adequadas para que os cuidados prestados sejam mais efetivos e seguros, para que a utilização dos recursos seja mais eficiente, a prestação de cuidados seja equitativa, os cuidados sejam prestados no momento adequado e satisfaça os cidadãos, correspondendo tanto quanto possível, às suas necessidades e expectativas (DGS, 2015). A qualidade dos sistemas de saúde é definida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como o cumprimento de objetivos dos sistemas de saúde para a melhoria da saúde e capacidade de resposta às legítimas expectativas da população (Shaw e Kalo, 2002).

Um sistema de saúde deve desenvolver melhorias em seis dimensões da qualidade: a **efetividade** implica prestação de cuidados com base em evidências traduzindo-se em melhores resultados de saúde para os indivíduos; a **eficácia** permite uma prestação de cuidados que maximize a utilização dos recursos e que evite o desperdício; a **acessibilidade** infere na distribuição da prestação de cuidados de saúde de forma oportuna, geograficamente razoável e num ambiente onde as capacidades e os recursos

sejam adequados às necessidades; a **aceitabilidade e centralização no utente** têm em conta as preferências, crenças e culturas dos utentes; a **equidade** defende a igualdade na prestação de cuidados de saúde independentemente das características pessoais (por exemplo, sexo, etnia, localização geográfica ou condição socioeconómica); e a **segurança** na medida que prevê a minimização dos riscos e danos aos utilizadores dos serviços (WHO, 2006).

A melhoria contínua na prestação de um serviço atinge-se com a avaliação da qualidade, esta avaliação é importante para que se possa perceber a estrutura, processos e resultados de uma organização, o nível de qualidade dos mesmos e que melhorias poderão ser implementadas (Donabedian, 1988).

A avaliação da qualidade em saúde pode ser realizada através das normas de orientação clínica, de auditorias e da monitorização de alguns indicadores (Mendes, 2012).

Um indicador da qualidade, no sector da saúde, pode ser definido como um instrumento de medida sumária que reflete, direta ou indiretamente, informações relevantes sobre diferentes atributos e dimensões da saúde, bem como os fatores que a determinam (DGS, 2012).

A satisfação dos utentes pode ser considerada um indicador da qualidade na prestação de cuidados de saúde e pode ser obtido através de inquéritos de satisfação. Estes inquéritos são uma ferramenta importante para identificar a qualidade percebida pelos utentes e para que estes possam expressar as suas opiniões, necessidades e expectativas (Mendes, 2012).

No entanto, temos de ter em conta que a satisfação é um conceito multidimensional que não está ainda bem definido pois faz parte de um modelo complexo onde estão identificados alguns problemas na sua medição ou interpretação, como é o caso da subjetividade e individualidade de cada um ao avaliar determinados padrões que variam de pessoa para pessoa, pois a satisfação reflete o conhecimento e as expectativas de cada utente. Outro dos problemas é a imparcialidade na avaliação da prestação de cuidados independentemente dos resultados obtidos (eficiência do tratamento). Por fim, outra limitação da avaliação da satisfação é a resistência das pessoas em não admitirem a sua insatisfação com os serviços quando inquiridos pelos mesmos (Crow, 2002).

A satisfação dos utentes é influenciada por diversos determinantes (Crow et al, 2012; Beattie et al, 2002; Fernandes, 2012; Schoenfelder et al, 2011), entre os quais:

— **aspectos interpessoais** como a empatia e a comunicação;

- **aspetos técnicos** que refletem a capacidade do profissional de saúde aplicar os conhecimentos;
- **acessibilidade** que engloba aspetos como horários de funcionamento, tempo de espera, tempo e esforço despendido para marcar uma consulta/exame e existência de parques de estacionamento;
- **aspetos financeiros** que são entendidos como o custo monetário do tratamento;
- **eficácia** dos cuidados que abrange os resultados obtidos com o serviço prestado;
- **continuidade de cuidados** no que se refere à regularidade de cuidados;
- **ambiente físico** como a limpeza, arrumação das instalações e equipamentos, o aspeto dos colaboradores e a sinalização do serviço;
- **disponibilidade** nomeadamente ao nível de recursos médicos, técnicos, enfermeiros e número de prestadores de cuidados de saúde;
- **expectativas** sobre os serviços uma vez que os utentes com base em experiências anteriores criam expectativas sobre os serviços e esperam que as suas necessidades sejam satisfeitas.

Neste estudo pretende-se identificar quais destes determinantes poderão ter mais influência na satisfação dos utentes.

2. Metodologia

Com o fim de explorar a evidência existente na literatura a respeito da satisfação do utente e os determinantes que a influenciam realizou-se no presente trabalho uma revisão da literatura.

A pesquisa bibliográfica decorreu nas bases de dados electrónicas *medline* e *google* académico. Na base de dados *medline* realizou-se a pesquisa utilizando como termos *MESH* “*patient satisfaction*”, já na base de dados *google* académico foram utilizadas como palavras-chave “satisfação do doente” e “satisfação do utente” com o objetivo de perceber a real abrangência do tema nos serviços de saúde portugueses.

As referidas pesquisas foram realizadas do dia 3 de Outubro ao dia 25 de Outubro de 2015 e os critérios de inclusão utilizados para a pesquisa foram artigos publicados nos últimos 5 anos, estudos sobre a espécie humana e disponíveis em *free full text*. Foram incluídos nesta revisão da literatura estudos primários em português e em inglês cujos

títulos contivessem as palavras-chave da pesquisa e artigos de diferentes especialidades sobre a satisfação do utente assim como teses de mestrado.

Excluíram-se estudos de origem não europeia, estudos sobre técnicas ou terapêuticas específicas, estudos que relacionassem patologias com a satisfação, estudos pediátricos, raciais, religiosos ou de crenças, estudos de medicina dentária, saúde mental e psicologia, relatórios de estágio, documentos de jornadas, estudos sobre satisfação profissional, estudos que se restrinjam a abordar um único determinante da satisfação ou estudos sobre as barreiras à participação nos inquéritos.

Na pesquisa bibliográfica, após a análise do título de cada artigo e tendo como base os critérios de inclusão e de exclusão acima referidos, selecionaram-se 47 artigos da base de dados *medline* de um total de 4103 artigos e 33 da base de dados *google académico* de um conjunto de 778 artigos. Referimos ainda que nos resultados da pesquisa bibliográfica realizada não surgiram artigos repetidos, uma vez que a pesquisa foi realizada com palavras-chave distintas utilizando o inglês e o português.

Table 1 – Tabela resumo da pesquisa bibliográfica

| | <i>Medline</i> | <i>Google académico</i> | <i>Total n° artigos</i> |
|-----------------------|----------------|-------------------------|-------------------------|
| Resultado da pesquisa | 4103 | 778 | 4881 |
| Análise do título | 47 | 33 | 80 |
| Análise do resumo | 6 | 23 | 29 |

3. Resultados

Dos 80 artigos resultantes da pesquisa bibliográfica realizada, foram analisados 29 artigos (6 artigos da base de dados *medline* e 23 do *google académico*) que satisfaziam os critérios de inclusão e de exclusão delineados na metodologia do presente artigo.

Todos os estudos incluídos neste artigo são estudos quantitativos transversais que utilizam como ferramenta de recolha de dados questionários aplicados às amostras das populações em estudo, com o objetivo de estudar a satisfação dos utentes em diversas áreas de prestação de cuidados de saúde.

Tabela 1 – Tabela de artigos resultantes da revisão da literatura

| Título do Artigo (Referência bibliográfica) | (a) Tipo de estudo; (b) Formato de publicação; (c) País de origem | Amostra | Resultados | |
|--|--|---|---|---|
| | | | Determinantes | Índice de Satisfação |
| 1. Avaliação da Qualidade Percebida em Saúde: o caso do Serviço de Radiologia do Hospital de Faro EPE (Tinoco, 2013) | (a) Quantitativo, Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | 140 questionários aplicados aos utentes da consulta externa que realizaram exames no serviço de Radiologia. | O determinante da satisfação com maior importância foi a confiabilidade e o determinante com menor importância foi a tangibilidade. | 56,4% dos utentes consideraram-se satisfeitos e 28,6 dos utentes consideraram-se muito satisfeitos. |
| 2. Avaliação da Qualidade: Estudo Percetivo da Qualidade e Satisfação em Radiologia (Sousa e Fialho, 2012) | (a) Quantitativo, Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | 204 questionários aplicados aos utentes do serviço de radiologia. | A aparência, a simpatia e a experiência e segurança dos técnicos de radiologia foram os fatores mais valorizados. As condições físicas das instalações foram o fator menos valorizado. | 58,6% dos utentes consideraram-se muito satisfeitos. |
| 3. O que Dizem os Pacientes dos Serviços Privados de Radiologia, Portugal (Silva e Rodrigues, 2011) | (a) Quantitativo, Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | 213 questionários aplicados em 3 instituições privadas na área da radiologia. | Determinantes mais valorizados: a relação e comunicação, continuidade e cooperação. Determinantes menos valorizados: organização do espaço físico e dos serviços (tempos de espera e a falta de informação). | Apenas avaliaram índice de recomendação (65,5% dos utentes claro que recomendariam e 34,3% dos utentes provavelmente recomendariam. |
| 4. Que perfis concorrem para a satisfação do doente que recorre ao serviço de urgência – aplicação ao CHNE (Fernandes, 2011) | (a) Quantitativo, Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 282 utentes que recorreram ao serviço de Urgência do CHNE. | O atendimento dos profissionais foi o fator que apresentou maior satisfação e os tempos de espera foi o fator que apresentou menor satisfação. | 77% dos utentes consideraram-se satisfeitos. |
| 5. Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem nos Centros de Saúde de uma Unidade Local de Saúde do Nordeste de Portugal (Ferreira et al, 2014) | (a) Quantitativo, Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 693 utentes que recorreram ao CS da ULS do Nordeste de Portugal. | Questões relacionadas com a informação fornecida e simpatia foram as mais valorizadas e a questão menos valorizada foi a questão relacionada com os direitos e deveres dos utentes. | Não apresenta. |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| 6. A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários (Mendes, 2013) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 2665 utentes de 16 Serviços de Saúde Pública. | Fatores organizacionais e de atendimento são os que apresentam maior índice de satisfação. O espaço lúdico para crianças, os meios de apoio a deficientes e utilidades apresentam menor índice de satisfação. | Não apresenta. |
| 7. Avaliação da satisfação dos utentes em relação aos centros de saúde do serviço regional de saúde dos Açores (Pimentel, 2010) | (a) Quantitativo, Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 384 utentes de 16 Centros de Saúde da Região dos Açores. | Fatores com maior satisfação: localização e acessibilidade; atendimento telefónico; relação com o médico, aconselhamento e tratamento; competência nas funções de enfermagem e aconselhamento. Fatores com menor satisfação: espaços de espera e atendimento; tempo para obtenção de consulta e de espera para ser consultado; facilidade no contacto com o médico; apoio domiciliário. | Organização em geral: 40,6% dos utentes apresenta boa satisfação e 13,2% dos utentes apresenta muito boa satisfação. Atendimento: 42,4% dos utentes apresenta boa satisfação e 12,1% dos utentes apresenta muito boa satisfação. Serviços médicos: 40,9% dos utentes apresenta boa satisfação e 15,6% dos utentes apresenta muito boa satisfação. Serviços de enfermagem: 46,2% dos utentes apresenta boa satisfação e 26,5% dos utentes apresenta muito boa satisfação. |
| 8. Da qualidade à satisfação do utente - Serviço de Colheitas de Sangue e o seu contributo para a satisfação do utente (Marques, 2010) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 742 mulheres que recorrem ao Serviço de Central de Colheitas da Unidade Maternidade Júlio Dinis do Centro Hospitalar do Porto. | Determinantes com maior satisfação por ordem decrescente: Admissão; Quadro técnico; Condições físicas do serviço; Acessibilidade. Determinantes com menor satisfação por ordem decrescente: Admissão; Condições físicas do serviço; Acessibilidade; Quadro técnico. | 39,5% das utentes refere alta satisfação em geral. |
| 9. Avaliação da Satisfação e a Importância Atribuída pelos Utentes aos Serviços Prestados na Área de Colheitas de Sangue (Leal et al, 2010) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 107 utentes do Serviço de Colheitas do Hospital de São João. | O fator que apresentou maior satisfação foi a segurança do profissional e o fator com menor satisfação foi o tempo de espera. | Não apresenta. |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 10. Satisfação dos utentes da unidade de saúde de Tondela (Chaves et al, 2012) | (a) Quantitativo, Descritivo-correlacional e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 1343 utentes da Unidade de Saúde de Tondela. | Determinantes como a relação e comunicação, os cuidados médicos, a informação e apoio, a continuidade e cooperação classificados em todas as questões com mais de 50% das respostas sendo “muito boa”. A organização dos serviços foi o determinante com avaliações mais baixas, tendo sido as respostas mais frequentes “boa”. | Não apresenta. |
| 11. Avaliação da satisfação dos utentes dos serviços farmacêuticos da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano (Rodrigues, 2010) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 56 utentes dos serviços farmacêuticos da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano. | Os aspetos tangíveis são a dimensão que mais contribui para a avaliação da satisfação geral, seguida da confiança, da segurança e finalmente o profissionalismo e competências. | Todos os itens apresentaram uma média compreendida entre o 6 e 7 valores, ou seja, entre o “concordo” e “concordo totalmente”. |
| 12. Satisfação dos Utes face à prestação de cuidados de saúde (Pontinha, 2011) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 52 utentes internados do serviço de Ortopedia. | Cuidados médicos: as competências técnicas (59,25) e as interpessoais (52,5) são as melhor cotadas, contrariamente à informação fornecida (49) e à disponibilidade (49,25) que são os itens pior cotados. Cuidados de enfermagem: as competências técnicas (72,25) e as interpessoais (72,75) são as melhor cotadas, contrariamente à informação fornecida (60,5) e à disponibilidade (60,5) que são os itens pior cotados. Aspetos organizacionais dos serviços: o item pior cotado é o da acessibilidade (38,5) e o item melhor cotado é a simpatia de outros profissionais de saúde (53). | A satisfação geral com os cuidados de saúde prestados apresenta um score de 65,4. |
| 13. Satisfação de Utes do ACES Tâmega I – Baixo Tâmega (Machado, 2012) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 852 utentes do ACES Tâmega I – Baixo Tâmega. | O determinante com maior satisfação foi a relação e comunicação e em contrapartida o determinante com menor satisfação foi a organização dos serviços e continuidade e cooperação. O tempo de espera na sala de espera, referente à organização dos serviços, foi entre todos, o aspeto com pior avaliação. | Satisfação global de 75,95% em relação aos indicadores Europep. |
| 14. Aplicação de métodos estatísticos na avaliação da satisfação dos utentes com o internamento hospitalar (Pedro et al, 2010) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 6363 utentes internados entre 2000 e 2004 em vários Hospitais. | Determinantes por ordem decrescente: pessoal de enfermagem, cuidados diários no hospital, pessoal médico, informação, outro pessoal, condições de alojamento, admissão e alta. | Satisfação global de 59,93%. |

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| 15. Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem num serviço de urgência básico (Soeiro, 2015) | (a) Quantitativo, Descritivo-correlacional e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado via telefone a 500 utentes para avaliar a satisfação com o atendimento de enfermagem no sector da triagem. | Determinantes que influenciam um maior nível de satisfação: informação, prioridade clínica mais elevada e atendimento mais rápido e personalizado. | 38,7% ficaram muito satisfeitos e 47,7% satisfeitos. |
| 16. Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem (Dinis, 2013) | (a) Quantitativo, Descritivo-correlacional e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 70 utentes internados no Serviço de Pneumologia da ULS da Guarda. | Os determinantes com maior nível de satisfação são a competência, o desempenho e a segurança pelos cuidados de enfermagem. Os determinantes com menor nível de satisfação prendem-se com competências comunicacionais e relacionais inerentes aos cuidados de enfermagem. | 97,1% dos inquiridos apresentaram elevados níveis de satisfação. |
| 17. Avaliação da satisfação dos utentes do Hospital de Dia de Especialidades Médicas do Hospital de Egas Moniz (Costa, 2011) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 136 utentes. | Determinantes com maior nível de satisfação dizem respeito à avaliação dos profissionais de saúde. Determinantes com menor nível de satisfação estão relacionados com as instalações físicas. | Não apresenta índice de satisfação global, mas refere que todos os utentes concordaram em aconselhar este serviço a familiares e amigos. |
| 18. Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António (Correia, 2010) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 80 utentes. | Determinantes como o processo de admissão foram classificadas em 95% dos casos como “muito bom” e “bom”. Na dimensão tangibilidade os utentes apresentaram menores graus de satisfação quando lhes foi perguntado se o espaço físico é agradável, grau de conforto e comodidade das instalações e se o espaço é adequado às funções. A dimensão compreensão apresentou níveis de satisfação bastante elevada. Na dimensão fiabilidade observou que a variável os vários serviços prestados não apresentam erros apresentou valores menos elevados de contentamento dos inquiridos. Quando questionados sobre o pessoal, os utentes classificaram com “bom” e “muito bom” a classe médica e de enfermagem respetivamente, os auxiliares de ação médica apresentaram alguns níveis tendencialmente negativos e os administrativos tiveram classificações de “muito mau”, “mau” e “indiferente”. | 98% dos utentes considerou-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| 19. Avaliação da satisfação dos utentes num serviço de saúde hospitalar (Pinheiro, 2013) | (a) Quantitativo, Descritivo-correlacional e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | 202 questionários aplicados on-line e 200 questionários de preenchimento manual aplicados num Hospital Militar Regional. | A tangibilidade, o profissionalismo, a acessibilidade, a qualidade técnica e a eficiência evidenciaram um impacto significativo na satisfação dos utentes. | Não apresenta. |
| 20. Satisfação dos Utesntes da Clínica Pedagógica de Terapia da Fala da Universidade Fernando Pessoa (Rego, 2011) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 30 utentes ou familiares. | Todos os utentes referiram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços administrativos, o ambiente físico e as consultas de terapia da fala. A característica que resultou em insatisfação mais significativa foi relativa ao estacionamento. | 100% dos utentes referiu estar satisfeito ou muito satisfeito. |
| 21. Qualidade em saúde - satisfação do utente com o serviço de urgências do hospital de santa maria (Brito, 2015) | (a) Quantitativo, Descritivo-correlacional e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 155 utentes. | Os determinantes que obtiveram resultados mais altos são os relacionados com os profissionais de saúde e exames e tratamentos. Por outro lado, o tempo de espera e a capacidade de resolução de uma reclamação obtiveram o score mais baixo. | 66% dos utentes consideraram-se globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos. |
| 22. A Satisfação dos Utesntes face aos Cuidados de Enfermagem. O caso de uma USF (Pereira, 2012) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 50 utentes. | Os inquiridos mostram-se na grande maioria muito e totalmente satisfeitos com os cuidados de enfermagem prestados como a apresentação do enfermeiro, o respeito pela privacidade, a conversa por parte do enfermeiro. O apoio domiciliário verifica-se como o fator com maior taxa de inexistência de opinião. Existem pequenas percentagens de utentes pouco satisfeitos com a apresentação e conversa por parte do enfermeiro. | 64,0% dos inquiridos referiram estar muito satisfeitos. |
| 23. Satisfação dos utentes numa unidade de saúde do interior (Oliveira, 2012) | (a) Quantitativo, Descritivo-correlacional e Transversal (b) Dissertação de Mestrado; (c) Portugal. | Questionário aplicado a 419 utentes. | O determinante com maior nível de satisfação foi a relação e comunicação e o determinante com menor nível de satisfação foi a organização dos serviços. | Índice de satisfação global de 53,3%. |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| 24. Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? (Sack et al, 2011) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Alemanha. | Questionário aplicado a 36777 utentes de 73 hospitais. | O estudo não encontrou nenhum tipo de relação entre a acreditação hospitalar e o índice de satisfação dos utentes. | Não apresenta índice de satisfação global, sendo que 66,3% dos utentes recomenda o seu hospital. |
| 25. Assessment of the patient satisfaction with a Nuclear Medicine Service (Reyes-Pérez et al, 2012) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Espanha. | Questionário aplicado a 179 utentes. | O determinante mais influente em relação à satisfação global foi a organização do serviço. Os determinantes melhor classificados foram a cortesia, a imagem da organização e a limpeza. As principais áreas de melhoria foram o sistema de marcações e a lista de espera. | Índice de satisfação global com uma pontuação média de 8,96 (escala 1-10). |
| 26. Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany (Schoenfelder et al, 2011) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Alemanha. | Questionário aplicado a 8428 utentes. | O determinante mais relevante foi o resultado do tratamento, seguido da empatia dos profissionais, e este da organização dos procedimentos, da qualidade da alimentação, a acomodação, a individualização dos cuidados médicos, a instrução e execução dos procedimentos, conhecimento médico sobre a anamnese dos utentes e a eficácia do processo de admissão. A informação dada ao utente e a limpeza não mostraram grande influência na satisfação do utente. | Índice de satisfação global de 80%. |
| 27. Na instrument assessing patient satisfaction with day care in hospitals (Kleefstra et al, 2012) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Holanda. | Questionário aplicado a 3802 utentes. | A informação foi o determinante mais valorizado. | Não apresenta. |
| 28. Patient Satisfaction in Urology: Effects of Hospital Characteristics, Demographic Data and Patients' Perceptions of Received Care (Schoenfelder et al, 2014) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Alemanha. | Questionário aplicados via mail a 1040 utentes. | Determinantes como o resultado do tratamento, a comunicação, bem como aspetos ligados ao internamento e qualidade dos alimentos tiveram uma influência significativa com a satisfação global. A informação prestada não mostrou influência significativa na satisfação do utente. | Índice de satisfação global de 85%. |
| 29. Factors Affecting Patient Satisfaction With Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital (Messina et al, 2014) | (a) Quantitativo, Descritivo e Transversal (b) Artigo publicado; (c) Itália. | Questionário aplicados a 259 utentes. | Determinante com influência positiva na satisfação global: receber informação contínua do pessoal em relação a eventuais atrasos. Determinante com influência negativa na satisfação global: tempo de espera para o exame. | 98% dos utentes refeririam estar satisfeitos ou muito satisfeitos. |

Os estudos resultantes da pesquisa na área da radiologia foram três, um deles foi o de Tinoco (2013), que indica a confiabilidade como o determinante da satisfação com maior importância e a tangibilidade como o determinante com menor importância. A maioria dos utentes considera-se satisfeito (56,4%) ou muito satisfeito (28,6%), tendo 70,4% dos utentes intenção de regressar a este serviço, assim como 64,9% dos utentes recomendam o serviço à utilização de um amigo ou familiar. Constatou ainda que fatores sociodemográficos como o género, a idade, o estado civil e a situação profissional não tiveram influência nos índices da qualidade percebida. Utentes com maior grau académico tendem a estar mais descontentes com as dimensões confiabilidade e empatia, não existindo influência do grau académico nas restantes dimensões.

O artigo de Sousa e Fialho (2012), estuda também um serviço de radiologia onde os determinantes mais valorizados pelos inquiridos se relacionam especificamente com os técnicos de radiologia, incluindo a sua disponibilidade para ajudar, simpatia, cortesia, aparência, experiência e segurança na realização dos exames. Os determinantes menos valorizados foram as condições físicas das instalações. A capacidade de resposta foi a dimensão que apresentou um maior índice de satisfação e o acesso e contacto com o serviço de radiologia foi a dimensão que apresentou o menor índice de satisfação, tendo-se considerado muito satisfeito 58,6% dos utentes.

Silva e Rodrigues (2011), questiona os utentes de 3 serviços de radiologia, os inquiridos encontram-se satisfeitos com a qualidade da maioria dos serviços prestados, expressando vontade em voltar e recomendar os serviços a outras pessoas (65,5% dos utentes responderam “claro que sim” e 34,3% dos utentes responderam “provavelmente sim”). Este estudo refere como determinantes mais relevantes: a relação e comunicação, continuidade e cooperação. Neste serviço os utentes referiram melhorias necessárias nos determinantes da organização dos serviços e da organização do espaço físico. Como aspetos menos satisfatórios descreveram os tempos de espera e a falta de informação.

Fernandes (2011), estuda os indivíduos que recorrem ao serviço de urgência do Centro Hospitalar do Nordeste e apresenta que o atendimento dos profissionais foi o fator que apresentou maior satisfação e os tempos de espera foi o fator que apresentou menor satisfação, tendo-se 77% dos utentes considerados satisfeitos.

Ferreira et al (2014), estuda a satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem e mostra que os utentes mais satisfeitos com os cuidados de enfermagem são os utentes do género feminino, mais idosos, viúvos e com menos habilitações literárias.

No artigo de Mendes et al (2013), que estuda os utentes de 16 unidades de cuidados de saúde primários, os fatores organizacionais e de atendimento são os que apresentaram maior índice de satisfação. O espaço lúdico para crianças, os meios de apoio a deficientes e utilidades apresentaram menor índice de satisfação.

Pimentel (2010), indica como fatores com maior satisfação:

- a localização dos centros de saúde e espaços de atendimento/espera;
- o processo de atendimento e informações prestadas no mesmo;
- o relacionamento com o médico;
- o tempo de consulta e o interesse com o problema de saúde;
- a competência no desempenho de funções, cortesia no atendimento e explicação dos tratamentos.

Os utentes manifestaram satisfação em todas as dimensões em estudo, embora menos positiva nos seguintes aspetos:

- espaços de atendimento/espera e qualidade das instalações;
- tempo de obtenção de consulta e tempo de espera para ser consultado;
- facilidade de contacto com o médico;
- apoio domiciliário.

Marques (2010), que estuda mulheres que recorrem ao serviço de Colheitas de uma Maternidade verifica-se que a satisfação é significativamente inferior nas utentes entre os 25 e 34 anos. Quanto ao grau de instrução, as mais insatisfeitas são as utentes com habilitações de nível superior. Para as utentes satisfeitas com os serviços prestados, a principal razão da escolha da instituição foi o atendimento, e estas voltariam a utilizar este serviço e recomendariam-no a outros utentes. Relativamente às informações sobre o local e ao modo de reclamação dos serviços, 79,5% das utentes refere nunca ter tido acesso a esse tipo de informação.

O artigo de Leal et al (2010), estuda também utentes de um serviço de colheitas e conclui que itens como "conforto das cadeiras da sala de espera" e "condições oferecidas para colocar peças de vestuário" revelaram que devem existir esforços do serviço para não haver deslizes nos padrões da qualidade apresentados. A "limpeza dos

sanitários da sala de espera" e "privacidade da sala de colheitas" são áreas alvo para ações de melhoria no futuro. O "tempo de espera para a colheita de sangue" representa uma grande prioridade nas ações a tomar nesta área.

Chaves et al (2012), avalia a satisfação do utente numa unidade de saúde referindo que determinantes como a relação e comunicação, os cuidados médicos, a informação e apoio, a continuidade e cooperação foram classificados em todas as questões com mais de 50% das respostas sendo “muito boa”. A organização dos serviços foi o determinante com avaliações mais baixas, tendo sido as respostas mais frequentes “boa”.

Rodrigues (2010), estuda a satisfação dos utentes com os serviços farmacêuticos do Hospital Santa Luzia de Elvas e conclui que os aspetos tangíveis são a dimensão que mais contribui para a avaliação da satisfação geral, seguida da confiança, da segurança e finalmente o profissionalismo e competências.

Pontinha (2011) refere que os utentes da amostra referiram-se menos satisfeitos com a disponibilidade e a informação fornecida, contrariamente às competências técnicas e interpessoais. O fator com um nível de satisfação mais baixo foi a acessibilidade.

Machado (2012), estuda a satisfação dos utentes de um Agrupamento de Centros de Saúde em que as dimensões com maior satisfação foram a relação e comunicação e em contrapartida os níveis mais baixos de satisfação, embora positivos, foram relativos à organização dos serviços e continuidade e cooperação. O tempo de espera na sala de espera, referente à organização dos serviços, foi entre todos, o aspeto com pior avaliação.

Pedro et al (2010), avaliaram a satisfação de utentes internados e constataram que os níveis de satisfação por determinante são pela seguinte ordem decrescente: pessoal de enfermagem, cuidados diários no hospital, pessoal médico, informação, outro pessoal, condições de alojamento, admissão e alta.

Soeiro (2015), estudou a satisfação dos utentes em relação ao serviço de enfermagem na triagem de um serviço de urgência e verificou que os determinantes que conduzem a um maior nível de satisfação são:

- melhor informação;
- prioridade clínica elevada;
- atendimento mais rápido e personalizado.

Dinis (2013) estudou utentes internados num serviço de pneumologia e verificou que os determinantes com maior nível de satisfação são a competência, o desempenho e a segurança pelos cuidados de enfermagem e que os determinantes com menor nível de satisfação prendem-se com competências comunicacionais e relacionais inerentes aos cuidados de enfermagem.

Costa (2011), inquiriu utentes de um hospital de dia do qual resultou que as questões com maior nível de satisfação diz respeito à avaliação dos profissionais de saúde, menor níveis de satisfação estão relacionados com as instalações físicas.

Correia (2010), investigou a satisfação num serviço de cirurgia de ambulatório onde determinantes como o processo de admissão foram classificadas em 95% dos casos como “muito bom” e “bom”. Na dimensão tangibilidade os utentes apresentaram menores graus de satisfação quando lhes foi perguntado se o espaço físico é agradável, grau de conforto e comodidade das instalações e se o espaço é adequado às funções. A dimensão compreensão apresentou níveis de satisfação bastante elevada. Na dimensão fiabilidade observou que a variável os vários serviços prestados não apresentam erros apresentou valores menos elevados de contentamento dos inquiridos. Quando questionados sobre o pessoal, os utentes classificaram com “bom” e “muito bom” a classe médica e de enfermagem respetivamente, os auxiliares de ação médica apresentaram alguns níveis tendencialmente negativos e os administrativos tiveram classificações de “muito mau”, “mau” e “indiferente”.

Pinheiro (2013), verifica-se que das seis dimensões consideradas (a tangibilidade, a interação, o profissionalismo, a acessibilidade, a qualidade técnica e a eficiência), apenas a interação é a que não se mostrou significativa em relação à satisfação dos utentes. O valor de transação e eficiência, o valor estético, o valor da auto-gratificação e o valor de aquisição mostraram-se bastante significativos para a determinação da satisfação dos utentes. Os fatores “envolvimento”, “imagem” e “equidade” mostraram grandes níveis de significância em relação à satisfação dos utentes.

Rego (2011), estudou os utentes de uma clínica de terapia da fala em que 100% dos utentes referem estar satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços administrativos, o ambiente físico e as consultas de terapia da fala. A característica que resultou em insatisfação mais significativa foi relativa ao estacionamento.

Brito (2015), avaliou um serviço de urgência e verificou que os determinantes que obtiveram resultados mais altos foram os relacionados com os profissionais de saúde, exames e tratamentos. Por outro lado, o tempo de espera e a capacidade de resolução de uma reclamação obtiveram o score mais baixo.

Pereira (2012), investigou a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem e verificou que os inquiridos mostram-se na grande maioria muito e totalmente satisfeitos com os cuidados de enfermagem prestados como a apresentação do enfermeiro, o respeito pela privacidade, a conversa por parte do enfermeiro.

O apoio domiciliário verifica-se como o fator com maior taxa de inexistência de opinião.

Existem pequenas percentagens de utentes pouco satisfeitos com a apresentação e conversa por parte do enfermeiro.

Oliveira (2012), avalia uma unidade de saúde e obteve um índice de satisfação global de 53,3%, com média mais elevada no determinante relação e comunicação e a mais baixa na organização dos serviços.

No artigo de Sack et al (2011), é avaliada a relação da satisfação do utente com a acreditação hospitalar tendo como amostra 73 hospitais alemães, em que 66,3% dos utentes recomenda o seu hospital, no entanto, esta recomendação não se encontra relacionada com o estatuto de acreditação.

Reyes-Pérez et al (2012), estudou a satisfação num serviço de medicina nuclear espanhol onde se verificou que o determinante mais influente em relação à satisfação global foi a organização do serviço. Os determinantes melhor classificados foram a cortesia, a imagem da organização e a limpeza. As principais áreas de melhoria foram o sistema de marcações e a lista de espera.

Num artigo de Schoenfelder et al (2011), que estuda os determinantes da satisfação de 39 hospitais foram identificados 10 determinantes de satisfação global do paciente. O determinante mais relevante foi o resultado do tratamento, seguido da empatia dos profissionais, e este da organização dos procedimentos, da qualidade da alimentação, a acomodação, a individualização dos cuidados médicos, a instrução e execução dos procedimentos, conhecimento médico sobre a anamnese dos utentes e a eficácia do processo de admissão. A informação dada ao utente e a limpeza não mostraram grande influência na satisfação do utente.

O estudo de Kleefstra et al (2012), tem como objetivo a validação e implementação de um questionário aplicado a utentes de alguns hospitais de dia holandeses onde se conclui que a informação foi o determinante mais valorizado.

Noutro artigo publicado por Schoenfelder et al (2014), que estuda a satisfação dos utentes em 9 serviços de urologia de hospitais alemães após a alta hospitalar verificou-se uma forte associação entre os índices de satisfação e o tempo de permanência, a carga de trabalho dos enfermeiros e a dimensão do hospital, com os resultados mais fracos relativos ao tipo de hospital e dados demográficos do utente. Constatou-se que determinantes como o resultado do tratamento, a comunicação, bem como aspetos ligados ao internamento e qualidade dos alimentos têm uma influência significativa com a satisfação global. A informação prestada não mostrou influência significativa na satisfação do utente.

Num serviço de urgência italiano no estudo de Messina et al (2014), verificaram-se apenas dois determinantes com influência significativa na satisfação global: receber informação contínua do pessoal sobre eventuais atrasos com influência positiva e o tempo de espera para o exame com influência negativa. Os resultados mostraram elevados níveis de satisfação embora possam existir melhorias na organização da alta do utente e na comunicação.

4. Discussão

Com o levantamento da literatura existente que realizámos neste trabalho verificámos que a satisfação dos utentes se comprova realmente um conceito multidimensional em que se torna muito complicado comparar resultados, pois cada serviço, cada utente e cada estudo assumem as suas próprias características.

Embora todos os estudos analisados tenham utilizado a mesma metodologia, a aplicação de inquéritos por questionários, existem vários modelos teóricos de abordagem ao tema e respetivas dimensões analisadas, o que torna difícil a comparação de resultados entre os estudos.

A característica comum em todos os estudos analisados foram os elevados índices de satisfação global o que corrobora com mais uma limitação inerente à avaliação da satisfação que é o facto de tendencialmente os utentes aquando inquiridos anunciam elevados níveis de satisfação.

De uma forma geral, na literatura analisada na elaboração deste artigo verifica-se que fatores como o fornecimento de informação, a amabilidade e empatia pelo profissional de saúde, infraestruturas acolhedoras e limpas, prioridades clínicas elevadas e atendimentos rápidos influenciam positivamente a satisfação do utente. Em contrapartida, fatores como o mau estar físico, a organização dos serviços, longos tempos de espera e a ineficácia de resolução do problema de saúde em questão podem influenciar negativamente a satisfação.

Nos estudos analisados não se encontra grande consenso nos resultados que dizem respeito à influência de certos determinantes na satisfação dos utentes, embora haja fatores como os tempos de espera e o fornecimento de informação e apoio que são realçados em vários estudos como pontos de melhoria.

5. Conclusão

Os estudos analisados não se mostram consensuais, isto pode ser explicado pelo facto de não existirem serviços iguais, ou seja, cada serviço tem a sua identidade e consequente perceção por parte dos utentes.

Tendencialmente os utentes quando inquiridos apresentam bons níveis de satisfação, embora se identifiquem sempre alguns pontos de melhoria. Determinantes como o fornecimento de informação, a amabilidade e empatia pelo profissional de saúde, infraestruturas acolhedoras e limpas, prioridades clínicas elevadas e atendimentos rápidos influenciam positivamente a satisfação do utente. Em contrapartida, determinantes como o mau estar físico, a incorreta organização dos serviços, longos tempos de espera e a ineficácia de resolução do problema de saúde em questão podem influenciar negativamente a satisfação.

A importância de avaliar e medir a satisfação do utente é a identificação de pontos fracos inerentes a cada serviço avaliado para que se providenciem as estratégias necessárias para a melhoria e, consequente, incremento na qualidade dos cuidados de saúde prestados.

Referências Bibliográficas

Beattie, P., Pinto, M., Nelson, M.,(2002). Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Physical Therapy*. **82**: 557-65.

- Brito, T. (2015). *Qualidade em saúde - Satisfação do utente com o serviço de urgências do Hospital de Santa Maria*. Tese de Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Chaves, C., Duarte, J., Silva, R., Mateus, T., Castro, C., Marques, C., Costa, C., Moreira, C., Coelho, K. e Santos, V. (2012). Satisfação dos utentes da unidade de saúde de Tondela. *Millenium*. **43**:47-77.
- Correia, R. (2010). *Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente Pdo Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António*. Tese de Mestrado Integrado em Medicina. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.
- Costa, G. (2011). *Avaliação da satisfação dos utentes do Hospital de Dia de Especialidades Médicas do Hospital de Egas Moniz*. Tese de Mestrado em Gestão da Saúde. Escola Nacional de Saúde Pública.
- Crow, R., Gager, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*, **6**(32).
- Direção Geral da saúde (2012). *Plano Nacional de Saúde 2012-2016*. Ministério da Saúde. Lisboa.
- Direção Geral da saúde (2015). *Plano Nacional de Saúde: Revisão e extensão a 2020*. Ministério da Saúde. Lisboa.
- Dinis, S. (2013). *Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem*. Tese de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação. Escola Superior de Saúde de Viseu.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care, how can it be assessed? *JAMA*. **260**: 1743-1748.
- Fernandes, P.A. (2011). *Que perfis concorrem para a satisfação do doente que recorre ao serviço de urgência – aplicação ao CHNE*. Tese de Mestrado em Gestão das Organizações, Especialização em Gestão de Unidades de Saúde. Instituto Politécnico de Bragança.
- Fernandes, R. (2012). *Avaliação da Qualidade Apercebida e Satisfação dos utentes de uma Clínica de Imagiologia do Grande Porto*. Tese de Mestrado em Gestão e Economia de Serviços de Saúde. Faculdade de Economia da Universidade do Porto.
- Ferreira, C., Brás, M. e Anes, E. (2014). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem nos Centros de Saúde de uma Unidade Local de Saúde do Nordeste de Portugal. *Novos Olhares na Saúde*. 264-273.
- Kleefstra, S.M., Kool, R.B., Zandbelt, L.C. e Haes, J.C.J.M. (2012). An instrument assessing patient satisfaction with day care in hospitals. *BMC Health Services Research*. 12: 125.
- Leal, J.M., Sousa, M.M., Mota, S.M., Couto, S.R., Trigueiro, J. e Guimarães, T. (2010). Avaliação da Satisfação e a Importância Atribuída pelos Utentes aos Serviços Prestados na Área de Colheitas de Sangue. *ICH Gaia-Porto/ESTSP-IPP*.
- Machado, C. (2012). *Satisfação de Utentes do ACES Tâmega I – Baixo Tâmega*. Tese de Mestrado em Gestão das Organizações, ramo de Gestão de Unidades de Saúde. Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto.
- Marques, T. (2010). *Da qualidade à satisfação do utente - Serviço de Colheitas de Sangue e o seu contributo para a satisfação do utente*. Tese de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde. Universidade de Trás-os-montes e Alto Douro.
- Mendes, F., Mantovani, M.F., Gemito, M.L. e Lopes, M.J. (2013). A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários. *Revista de Enfermagem Referência*. **9**: 17-25.
- Mendes, V. (2012). *Qualidade no Serviço Nacional de Saúde: Evolução recente e perspectivas futuras*. Tese de Mestrado em Gestão da Saúde. Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa.
- Messina, G., Vencia, F., Mecheroni, S., Dionisi, S., Baragatti, L. e Nante, N. (2014). Factors Affecting Patient Satisfaction With Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital. *Global Journal of Health Science*. **7**: 30-39.
- Oliveira, A. (2012). *Satisfação dos utentes numa unidade de saúde do interior*. Tese de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde. Instituto Universitário de Lisboa.

- Pedro, S., Ferreira, P. e Mendes, J. (2010). Avaliação da satisfação com internamento hospitalar. *Encontros Científicos - Tourism & Management Studies*. **6**: 175-189.
- Pereira, R. (2012). *A satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem. O caso de uma USF*. Trabalho para obtenção do grau de Licenciatura em Enfermagem. Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa.
- Pimentel, H. (2010). *Avaliação da satisfação dos utentes em relação aos centros de saúde do serviço regional de saúde dos Açores*. Tese de Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais. Universidade dos Açores.
- Pinheiro, P. (2013). *Avaliação da satisfação dos utentes num serviço de saúde hospitalar*. Tese de Mestrado em Gestão. Universidade de Aveiro.
- Pisco, L., Biscaia, J.L. (2001). Qualidade de cuidados de saúde primários. *Revista portuguesa de saúde pública*. **2**: 43-51.
- Pontinha, C. (2011). *Satisfação dos utentes face à prestação de cuidados de saúde*. Tese de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação. Escola Superior de Saúde de Viseu.
- Rego, A. (2011). *Satisfação dos utentes da Clínica pedagógica de Terapia da Fala da Universidade Fernando Pessoa*. Trabalho para obtenção do grau de Licenciatura em Terapêutica da Fala. Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa.
- Reyes-Pérez, M., Rodrigo-Rincón, M.I., Martínez-Lozano, M.E., Goni-Gironés, E., Camarero-Salazar, A., Serra-Arbeloa, P., Estébanez-Estébanez, C. (2012). Assessment of the patient satisfaction with a Nuclear Medicine Service. *Revista Espanhola de Medicina Nuclear e Imagem Molecular*. **31**: 192-201.
- Rodrigues, S. (2010). *Avaliação da satisfação dos utentes dos serviços farmacêuticos da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano*. Tese de Mestrado em Intervenção sócio-organizacional na saúde. Universidade de Évora / Instituto Politécnico de Lisboa.
- Sack, C., Scherag, A., Lütke, P., Günther, W., Jöckel, K-H. e Holtmann, G. (2011). Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? A survey of 37 000 patients treated by 73 hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*. **23**: 278-283.
- Schoenfelder, T., Klewer, J. e Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care*. **23**: 503-509.
- Schoenfelder, T., Schaal, T., Klewer, J. e Kugler, J. (2014). Patient Satisfaction in Urology: Effects of Hospital Characteristics, Demographic Data and Patients' Perceptions of Received Care. *Urology Journal*. **11**: 1834-1840.
- Shaw, C.D., Kalo, I. (2002). *A background for national quality policies in health systems*. WHO Regional Office for Europe. Copenhagen.
- Silva, C. e Rodrigues, V. (2011). O que dizem os pacientes dos serviços privados de radiologia, Portugal. *Saúde e Sociedade São Paulo*. **20**: 425-435.
- Silva, S. e Saraiva, M. (2012). A Gestão da Qualidade como diferencial competitivo na Satisfação e Fidelização de clientes. *III Encontro de Tróia 2012 qualidade, investigação e desenvolvimento*.
- Soeiro, M. (2015). *Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem num serviço de urgência básico*. Tese de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica. Escola Superior de Saúde de Viseu.
- Sousa, V. e Fialho, J. (2012). Avaliação da Qualidade: Estudo Percetivo da Qualidade e Satisfação em Radiologia. *TMQ – Techniques, Methodologies and Quality*.
- Tinoco, P. (2013). *Avaliação da qualidade percebida em saúde: o caso do serviço de radiologia do Hospital de Faro E.P.E*. Tese de Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde. Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.
- World Health Organization. (2006). *The world health report 2006: working together for health*. Genebra.

ARTIGO II – “A satisfação do utente num serviço de radiologia privado”

A satisfação do utente num serviço de radiologia privado

Tânia Umbelino

E-mail: tania1belino@gmail.com

Margarida Eiras

E-mail: margarida.eiras@estesl.ipl.pt

Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Gilda Cunha

E-mail: gilda.cunha@estesl.ipl.pt

Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Resumo:

A satisfação dos utentes é um precioso método de medição e avaliação da qualidade em saúde. Através deste indicador podem-se unir esforços para alcançar uma melhoria contínua na prestação dos cuidados de saúde.

Neste estudo temos como principais objetivos a identificação dos níveis de satisfação dos utentes num serviço de radiologia privado e os determinantes da satisfação que a influenciam.

Este é um estudo quantitativo com recurso a um questionário com base no modelo SERVPERF aplicado aos utentes de um serviço de radiologia privado, tendo uma amostra de 178 inquiridos.

A análise dos dados revelou que 90,1% dos inquiridos manifestaram-se totalmente e muito satisfeitos, 94,7% dos utentes estão totalmente e muito satisfeitos com a qualidade total apresentada pelo serviço.

As oportunidades de melhoria identificadas no inquérito foram as que dizem respeito aos tempos de espera, à facilidade na marcação dos exames e ao fornecimento de informação sobre os tempos de espera e preparações para os exames, sendo estes os pontos a identificar para possíveis melhorias no serviço em estudo.

Os determinantes que os utentes revelaram ter maior influência para a sua satisfação foram a confiabilidade, a capacidade de resposta e a empatia.

Palavras chave: Determinantes da satisfação; Modelo SERVPERF; Qualidade em saúde; Satisfação do utente.

Abstract:

Patient satisfaction is an important method to health quality assessment. Through this indicator it's possible achieve to continuous improvement in the delivery of health care.

In this study, the main objectives are patient satisfaction assessment in a private radiology service and the identification of determinants of satisfaction with greatest influence on satisfaction.

This is a quantitative study using a questionnaire based on SERVPERF scale applied to patients of a private radiology service, with a sample of 178 respondents.

Data analysis revealed that 90,1% of respondents were fully and very satisfied, 94,7% of patients are fully and very satisfied with the global quality of the service.

The questions identified with improvement need were those relating to waiting times, ease in marking the examinations and the provision of information on waiting times and preparations for the exams.

The determinants that patients found to have greater influence for their satisfaction were reliability, responsiveness and empathy.

Keywords: Determinants of patient satisfaction; Health quality; Patient satisfaction; SERVPERF scale.

1. Introdução

A qualidade na saúde surge hoje como uma exigência de todos os envolvidos nos cuidados de saúde, sendo vista como um atributo essencial e tendo algumas características que a diferenciam de outros sectores, pois é orientada para as necessidades dos utentes e para a sua satisfação. O grande objectivo de um sistema da qualidade é a melhoria contínua (Pisco, 2001; Silva, 2012).

Melhorar continuamente a qualidade no setor da saúde significa o desencadeamento de estratégias adequadas para que os cuidados prestados sejam mais efetivos e seguros, para que a utilização dos recursos seja mais eficiente, para que a prestação de cuidados seja equitativa, para que os cuidados sejam prestados no momento adequado e para que satisfaça os cidadãos correspondendo, tanto quanto possível, às suas necessidades e expectativas (DGS, 2015).

A qualidade dos sistemas de saúde é definida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como o cumprimento de objetivos dos sistemas de saúde para a melhoria da saúde e capacidade de resposta às legítimas expectativas da população (Shaw & Kalo, 2002).

Um sistema de saúde deve desenvolver melhorias em seis dimensões da qualidade: a **efetividade** que leva a uma prestação de cuidados com uma base em evidências, resultando em melhores resultados em saúde para os indivíduos; a **eficácia** que resulta numa prestação de cuidados que maximiza a utilização dos recursos e que evita o desperdício; a **acessibilidade** que implica uma distribuição da prestação de cuidados de

saúde oportuna, geograficamente razoável e num ambiente onde as capacidades e os recursos sejam adequados às necessidades; a **aceitabilidade/centralização no utente** que tem em conta as preferências, crenças e culturas dos utentes; a **equidade** que defende a igualdade na prestação de cuidados de saúde independentemente das características pessoais (por exemplo, sexo, etnia, localização geográfica ou condição socioeconómica); e a **segurança** que prevê a minimização dos riscos e danos aos utilizadores dos serviços (WHO, 2006).

A melhoria contínua atinge-se com a avaliação da qualidade, esta avaliação é importante para que se possa perceber a estrutura, processos e resultados de uma organização, o nível de qualidade dos mesmos e que melhorias poderão ser implementadas (Donabedian, 1988).

Para a avaliação da qualidade em saúde existem as normas de orientação clínica, as auditorias, os indicadores e os inquéritos de satisfação dos utentes (Mendes, 2012).

Um indicador da qualidade, no sector da saúde, pode ser definido como um instrumento de medida sumária que reflete, direta ou indiretamente, informações relevantes sobre diferentes atributos e dimensões da saúde, bem como os fatores que a determinam (DGS, 2012).

A satisfação dos utentes é um indicador importante que pode ser obtido através de inquéritos. Estes inquéritos são uma ferramenta útil para identificar a qualidade percebida pelos utentes e para que estes possam expressar as suas opiniões e necessidades (Mendes, 2012).

No entanto, temos de ter em conta que a satisfação é um conceito multidimensional que não está ainda bem definido pois faz parte de um modelo complexo onde estão identificados alguns problemas na sua medição ou interpretação, como é o caso da subjetividade e individualidade de cada um ao avaliar determinados padrões que variam de pessoa para pessoa, pois a satisfação reflete o conhecimento e as expectativas de cada utente. Outro dos problemas é a imparcialidade na avaliação da prestação de cuidados independentemente dos resultados obtidos (eficiência do tratamento). Por fim, outra limitação da avaliação da satisfação é a resistência das pessoas em não admitirem a sua insatisfação com os serviços quando inquiridos pelos mesmos (Crow, 2002).

A satisfação dos utentes é influenciada por diversos determinantes (Crow et al, 2012; Beattie et al, 2002; Fernandes, 2012; Schoenfelder et al, 2011), entre os quais:

- **aspectos interpessoais** como a empatia e a comunicação;
- **aspectos técnicos** que refletem a capacidade do profissional de saúde aplicar os conhecimentos;
- **acessibilidade** que engloba aspetos como horários de funcionamento, tempo de espera, tempo e esforço despendido para marcar uma consulta/exame e existência de parques de estacionamento;
- **aspetos financeiros** que são entendidos como o custo monetário do tratamento;
- **eficácia** dos cuidados que abrange os resultados obtidos com o serviço prestado;
- **continuidade de cuidados** no que se refere à regularidade de cuidados;
- **ambiente físico** como a limpeza, arrumação das instalações e equipamentos, o aspeto dos colaboradores e a sinalização do serviço;
- **disponibilidade** nomeadamente ao nível de recursos médicos, técnicos, enfermeiros e número de prestadores de cuidados de saúde;
- **expectativas** sobre os serviços uma vez que os utentes com base em experiências anteriores criam expectativas sobre os serviços e esperam que as suas necessidades sejam satisfeitas.

A medição e avaliação da qualidade em saúde através de um inquérito de satisfação do utente, pode ser realizada com base em várias abordagens metodológicas. Neste estudo, optou-se pelo modelo SERVPERF desenvolvido por Cronin e Taylor em 1992 que utiliza um instrumento particularmente orientado para avaliar a perceção do utente face ao desempenho dos serviços através da avaliação da qualidade percebida. O modelo SERVPERF é constituído por um conjunto de vinte e duas questões que tem por base as cinco dimensões do modelo SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman em 1988 que são a **tangibilidade** que compreende a aparência das instalações físicas, dos equipamentos e dos profissionais, a **confiabilidade** que compreende a capacidade de executar a prestação do serviço de forma confiável e com precisão, a **capacidade de resposta** que se caracteriza pela ajuda aos utentes em tudo o que lhe for necessário e em fornecer um serviço rápido, a **garantia** que expressa o conhecimento, educação e simpatia dos profissionais e a sua capacidade de inspirar confiança e segurança, e a **empatia** que diz respeito ao cuidado e atenção individualizada que os profissionais disponibilizam a cada utente (Parasuraman, 1988).

Na radiologia, assim como nas restantes áreas da saúde, a primazia é dada à qualidade da prestação de cuidados de saúde, sendo as organizações concebidas para satisfazer os utentes. Assim, delineámos os seguintes objetivos de estudo:

- Identificar os níveis de satisfação dos utentes num serviço de radiologia privado;
- Comparar os níveis de satisfação dos utentes que sejam simultaneamente colaboradores da instituição (utentes/colaboradores), e a generalidade dos utentes;
- Aferir se existem diferenças estatisticamente significativas nos níveis de satisfação entre os utentes/colaboradores e os utentes;
- Identificar os determinantes da satisfação com maior influência na satisfação dos dois grupos.

2. Metodologia

Segundo Fortin (2009), este trabalho classifica-se como um estudo descritivo-correlacional que utiliza uma metodologia quantitativa, tendo-se procedido a uma recolha de dados pela aplicação de um questionário aos utentes de um serviço de radiologia privado após a prestação do serviço, no período de 16 de Novembro a 30 de Dezembro de 2015, sendo esta uma amostra por conveniência composta por 178 inquiridos.

O serviço de radiologia em estudo está inserido numa clínica privada com convenções com vários sistemas de saúde como é o caso do Serviço Nacional de Saúde (SNS), da Assistência na Doença aos Servidores do Estado (ADSE), da Assistência na Doença aos Militares (ADM), entre outros. Localiza-se na cidade de Lisboa e é composto pelas valências de radiologia geral, mamografia, ecografia, osteodensitometria e ortopantomografia.

Foram incluídos no estudo os utentes da instituição que aceitaram participar na investigação, com idades superiores a 18 anos, com domínio da língua portuguesa, que se dirigiram ao serviço sem carácter de urgência e que mostraram autonomia física e psíquica.

O modelo SERVPERF foi o modelo teórico eleito para o questionário utilizado por apresentar bons níveis de confiabilidade interna (Cronin e Taylor, 1992), pelas dimensões avaliadas serem muito próximas das dimensões da qualidade em saúde

definidas pela OMS e também por ser um modelo mais reduzido, o que facilita em muito a participação por parte dos inquiridos.

O questionário utilizado baseia-se no modelo SERVPERF, mas uma vez que o questionário original deste modelo não é direcionado à área da saúde, adaptamos o nosso questionário de um inquérito também baseado neste modelo e validado num estudo sobre a avaliação da qualidade e satisfação dos clientes numa organização privada de saúde (Guedes, 2012). O questionário aplicado neste estudo é composto por um conjunto de 36 questões que avaliam as dimensões da qualidade, a qualidade global percebida, a importância que cada dimensão da qualidade tem para o utente e os dados sociodemográficos do inquirido.

Os inquiridos avaliaram o serviço através de uma escala de tipo Likert de 5 pontos em que o valor 1 corresponde à opinião de “Nada satisfeito”, o valor 2 a “Pouco satisfeito”, o valor 3 a “Satisfeito”, o valor 4 a “Muito satisfeito” e o valor 5 a “Totalmente satisfeito”.

O questionário utilizado neste estudo apresenta um alfa de Cronbach de 0.953 que Gliem e Gliem (2003) classificam com um grau de consistência interna excelente.

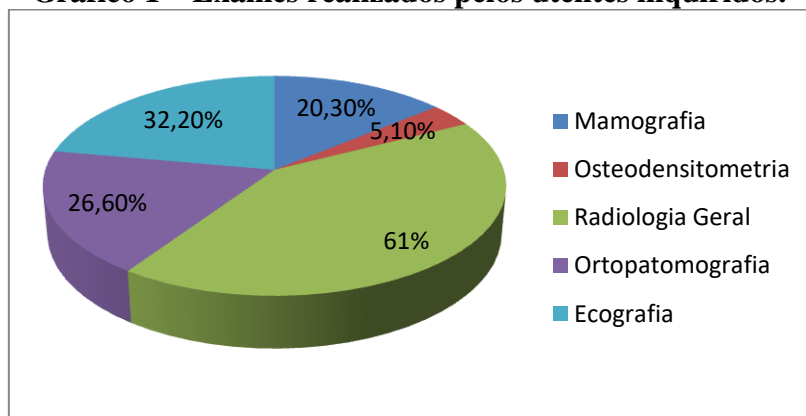
Procedeu-se à análise estatística dos dados com recurso ao programa informático SPSS versão 21.

3. Resultados

A amostra deste estudo é composta por 178 utentes que preencheram devidamente os questionários, dos quais 42 utentes (23,6%) eram também colaboradores da instituição.

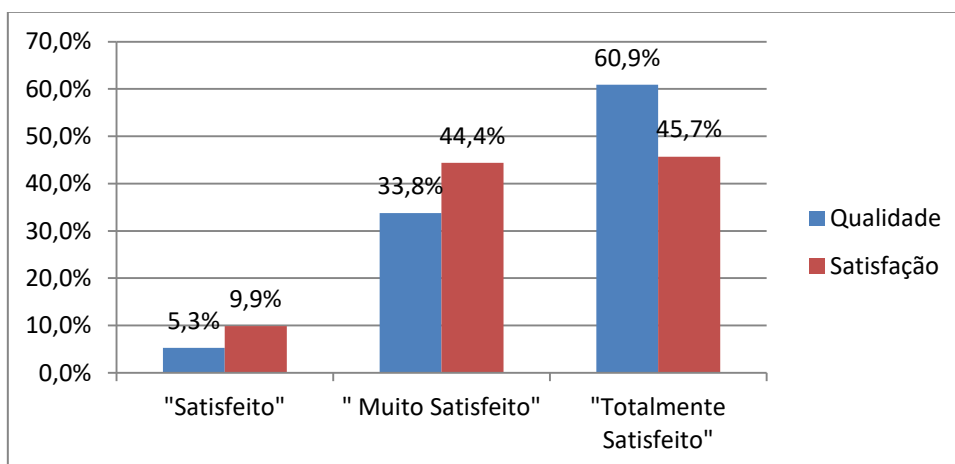
Como características sociodemográficas, a amostra no seu total apresenta uma média de idades de cerca de 52 anos, maioritariamente do género feminino (73%) e com um grau de habilitações literárias de 28,9% para o “Ensino Superior”, 28,3% para o “12º ano”, 16,2% para o “9º ano”, 11,6% para o “6º ano” e 15% para o “4º ano”.

Verificou-se uma maior participação dos utentes que recorreram ao serviço para realizar exames de radiologia geral (61%) tal como se demonstra no gráfico 1.

Gráfico 1 – Exames realizados pelos utentes inquiridos.

Uma vez que a maioria dos inquiridos valorizou o inquérito com níveis de “Muito satisfeito” e “Totalmente satisfeito”, optou-se por analisar os dados sem os indivíduos que deram a pontuação máxima na escala de Likert a todas as perguntas do questionário com o objetivo de tornar mais evidente as lacunas e possíveis melhorias no serviço de radiologia em estudo.

Quanto à qualidade e satisfação total percebida pelos utentes, também avaliadas na escala de Likert, só obtiveram respostas superiores a “Satisfeito”. O índice de satisfação de 45,7% para “Totalmente satisfeito” e 44,4% para “Muito satisfeito” e 9,9% para “Satisfeito”. A qualidade total obteve respostas de 60,9% para “Totalmente satisfeito”, 33,8% para “Muito satisfeito” e 5,3% para “Satisfeito”.

Gráfico 2 – Análise da qualidade total e níveis de satisfação.

Os utentes avaliaram a imagem da Instituição como sendo de rigor e de eficiência com 46,4% de respostas “Totalmente satisfeito” e 45,7% “Muito satisfeito”, 7,3% “Satisfeito” e 0,7% “Pouco Satisfeito”. Quando inquiridos sobre se alguma vez tinham apresentado uma reclamação na Instituição a resposta “Não” foi a mais frequente com uma percentagem de resposta de 90,7%, sendo que 13 inquiridos referiram já ter reclamado verbalmente ou por escrito. Cerca de 96,7% dos utentes considera a Instituição uma opção caso necessite de recorrer a serviços de saúde e cerca de 98% dos utentes recomenda a Instituição a amigos, colegas ou familiares.

As questões com menor pontuação no inquérito foram as que dizem respeito aos tempos de espera. Na questão “Os tempos de espera para a marcação dos exames médicos foram aceitáveis” 5 inquiridos responderam “Nada satisfeitos” e 3 inquiridos “Pouco satisfeitos” e na questão “Os tempos de espera para a realização dos exames médicos foram aceitáveis” 3 inquiridos responderam “Nada satisfeitos” e 2 inquiridos “Pouco satisfeitos”.

Também questões relativas à marcação dos exames e ao fornecimento de informação sobre os tempos de espera e preparações para os exames tiveram pontuações mais baixas.

Quando questionados sobre quais os determinantes com maior influência na sua satisfação, cerca de 95 utentes escolheram o “Profissionalismo/Responsabilidade”, seguido da “Competência/ Fiabilidade do Serviço” com cerca de 89 utentes a valorizar também este determinante, a “Relação entre o profissional e o utente” vem em terceiro lugar com 87 utentes segue-se a “Confiança/Segurança” com 67 utentes e, por último, as “Instalações/ Equipamentos” com 47 utentes.

Tabela 1 – Importância atribuída pelos utentes aos determinantes da qualidade.

| Determinantes da qualidade | Nº Utes |
|---------------------------------------|----------------|
| Profissionalismo/ Responsabilidade | 95 |
| Competência/ Fiabilidade do serviço | 89 |
| Relação entre profissional e o utente | 87 |
| Confiança/ Segurança | 67 |
| Instalações/ Equipamentos | 47 |

No sentido de proceder à comparação da satisfação entre utentes e utentes/colaboradores recorreu-se ao teste não paramétrico de Mann-Whitney uma vez

que se tratam de variáveis ordinais. Ao analisar os resultados do teste de Mann-Whitney verificaram-se diferenças estatisticamente significativas em apenas três questões que apresentaram um valor $p \leq 0.05$.

Nas questões “Foi fácil marcar os seus exames médicos telefonicamente/presencialmente” ($p \leq 0.024$) e “Os tempos de espera para a realização dos exames médicos foram aceitáveis” ($p \leq 0.03$) verificaram-se diferenças estatisticamente significativas pela existência de 5 e 6 outliers moderados, respetivamente, que pontuaram estas questões com valores de 1 e 2 na escala de Likert enquanto que a normalidade dos dados passa por respostas pontuadas de 3 a 5 na escala de Likert.

Já na questão “Os exames são entregues na data estipulada” verificaram-se também diferenças estatisticamente significativas, mas pelo facto de existirem diferenças nas percentagens de respostas de “Muito satisfeito” e “Totalmente satisfeito”, sendo que os não funcionários atribuem percentagens de 23,5% para o “Muito satisfeito” e de 74,3% para o “Totalmente satisfeito”, já os funcionários atribuem percentagens de 42,9% para o “Muito satisfeito” e de 54,8% para o “Totalmente satisfeito”.

4. Discussão

No decurso da avaliação e medição da satisfação do utente constatámos alguns inconvenientes como a falta de participação dos utentes no preenchimento dos inquéritos, a dificuldade das pessoas admitirem a sua insatisfação com os serviços e a subjetividade inerente ao conhecimento e expectativas de cada indivíduo o que vai ao encontro de Crow (2012).

No entanto, com este tipo de estudos sobre a perceção dos utentes torna-se possível a identificação de lacunas e diversos pontos de melhoria.

Neste estudo, a participação na recolha de dados foi superior em utentes com uma média de idades de 52 anos, do sexo feminino, com um grau académico de ensino superior e ensino secundário e que recorreram a exames de radiologia geral.

Verificou-se que os respondentes deste estudo avaliaram muito positivamente o serviço de radiologia em questão, sendo funcionários ou não funcionários, manifestando uma satisfação total de 90,1% em utentes totalmente e muito satisfeitos, 94,7% dos utentes estão totalmente e muito satisfeitos com a qualidade total apresentada pelo serviço. Apenas 13 inquiridos admitiram já ter reclamado na Instituição, 5 inquiridos não

consideram a Instituição uma opção caso necessitem deste tipo de serviços de saúde e 3 inquiridos não recomendam a Instituição a amigos, colegas ou familiares.

As questões com menores pontuações no inquérito foram as que dizem respeito aos tempos de espera, à facilidade na marcação dos exames e ao fornecimento de informação sobre os tempos de espera e preparações para os exames, sendo estes os pontos a identificar para possíveis melhorias na prestação de serviços de saúde.

Na comparação da avaliação da satisfação dos utentes do serviço de radiologia verificaram-se diferenças estatisticamente significativas apenas em três questões, na facilidade de marcação dos exames, nos tempos de espera para a realização dos exames e na data de entrega dos exames, isto devido à existência de um pequeno número de inquiridos que se afastam da normalidade dos dados pois pontuam negativamente estas questões ou, no caso, da data de entrega dos exames por existirem diferenças nas percentagens de respostas nos níveis da escala.

Os determinantes com maior influência na satisfação dos utentes desta amostra foram o “Profissionalismo/Responsabilidade” com uma correspondência à dimensão “Confiabilidade” do modelo SERVPERF, seguido da “Competência/ Fiabilidade do Serviço” tendo correspondência com a dimensão “Capacidade de Resposta”, a “Relação entre o profissional e o utente” vem em terceiro lugar tendo correspondência com a dimensão “Empatia”, segue-se a “Confiança/Segurança” correspondendo à dimensão “Garantia” e, por último, as “Instalações/ Equipamentos” que correspondem à dimensão “Tangibilidade”. Recorreu-se à utilização destes termos no questionário para uma melhor compreensão por parte dos respondentes.

5. Conclusão

Apesar das desvantagens inerentes nos estudos da satisfação dos utentes, esta avaliação é fulcral nos sistemas de qualidade pois é através deste indicador que se torna possível identificar a qualidade percebida pelos utentes e que estes podem expressar as suas opiniões, necessidades e expectativas.

Sabe-se que os utentes quando inquiridos demonstram uma grande tendência para avaliações muito satisfatórias tal como aconteceu neste estudo, mas mesmo que em pequeno número existam avaliações verdadeiramente mais críticas, a estas deve ser

dada a expressão necessária para que se atinja o grande objetivo da qualidade em saúde, a melhoria contínua dos cuidados de saúde prestados.

No serviço de radiologia em estudo foram identificados como pontos de melhoria a diminuição dos tempos de espera tanto para a marcação como para a realização dos exames, uma maior facilidade para a marcação dos exames e o fornecimento de informação sobre os tempos de espera e preparações para os exames.

Os determinantes que os utentes revelaram ter maior influência para a sua satisfação foram a confiabilidade, a capacidade de resposta do serviço e a empatia com os profissionais de saúde.

Referências bibliográficas

- Beattie, P., Pinto, M., Nelson, M., (2002). Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Physical Therapy*. **82**: 557-65.
- Cronin, J. J., e Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, **56**: 55-68.
- Crow, R., Gager, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*. **6**(32).
- Direção Geral da saúde (2012). *Plano Nacional de Saúde 2012-2016*. Ministério da Saúde. Lisboa.
- Direção Geral da saúde (2015). *Plano Nacional de Saúde: Revisão e extensão a 2020*. Ministério da Saúde. Lisboa.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care, how can it be assessed? *JAMA*. **260**: 1743-1748.
- Fernandes, R. (2012). *Avaliação da Qualidade Aparentada e Satisfação dos utentes de uma Clínica de Imagiologia do Grande Porto*. Tese de Mestrado em Gestão e Economia de Serviços de Saúde. Faculdade de Economia da Universidade do Porto.
- Fortin, M-F. (2009). *O processo de investigação da concepção à realização*. 5ª edição, Lusociência. Loures.
- Gliem, J. e Gliem, R. (2003). *Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales*. Acedido em 17 de Abril de 2016, no Web site da: Indiana University, Purdue University Indianapolis:
<https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/Gliem%20%26%20Gliem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guedes, T. (2012). *Avaliação da qualidade e satisfação dos clientes-Estudo de Caso numa Organização Privada de Saúde*. Tese de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Mendes, V. (2012). *Qualidade no Serviço Nacional de Saúde: Evolução recente e perspectivas futuras*. Tese de Mestrado em Gestão da Saúde. Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa.
- Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, **64**: 12-40.
- Pisco, L., Biscaia, J.L. (2001). Qualidade de cuidados de saúde primários. *Revista portuguesa de saúde pública*. **2**: 43-51.

- Schoenfelder, T., Klewer, J. e Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care*. **23**: 503–509.
- Shaw, C.D., Kalo, I. (2002). *A background for national quality policies in health systems*. WHO Regional Office for Europe. Copenhagen.
- Silva, S. e Saraiva, M. (2012). A Gestão da Qualidade como diferencial competitivo na Satisfação e Fidelização de clientes. *III Encontro de Tróia 2012 qualidade, investigação e desenvolvimento*.
- World Health Organization. (2006). *The world health report 2006: working together for health*. Genebra.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No levantamento da literatura sobre a satisfação dos utentes chega-se à conclusão que, de uma forma geral, não existe um grande consenso entre os estudos analisados quanto aos determinantes que mais influenciam a satisfação dos utentes, apesar de se encontrarem algumas correspondências em determinados estudos.

Cada serviço e cada amostra estudados apresentam as suas próprias características e identidade no que resulta percepções diferentes por parte dos utentes. Acrescentando ainda a complexidade do conceito de satisfação, a subjetividade e individualidade de cada um ao avaliar determinados padrões que variam de pessoa para pessoa e o conhecimento e expectativas de cada utente.

Estas dificuldades refletiram-se também no estudo por inquérito da avaliação da satisfação dos utentes no serviço de radiologia em que existiu a falta de participação dos utentes no preenchimento dos inquéritos, a dificuldade das pessoas admitirem a sua insatisfação com os serviços e a subjetividade inerente ao conhecimento e expectativas de cada indivíduo, todos estes fatores vão ao encontro do estudo de Crow (2012).

Com a avaliação da satisfação dos utentes no serviço de radiologia identificam-se como pontos de melhoria uma diminuição nos tempos de espera, uma maior facilidade na marcação dos exames e um aumento no fornecimento de informação sobre os tempos de espera e preparações para os exames. O que vai ao encontro de vários estudos resultantes da revisão da literatura efetuada onde foram identificadas as mesmas lacunas nos serviços estudados, de onde se pode inferir que estes fatores são os problemas mais frequentes encontrados em vários serviços e que apresentam uma grande influência na satisfação dos utentes.

Os determinantes com maior influência na satisfação dos utentes no serviço de radiologia em estudo foram, por ordem decrescente, a confiabilidade, a capacidade de resposta, a empatia, a confiança/segurança e, por último, a tangibilidade.

Estas conclusões corroboram com o estudo de Tinoco (2013) onde a confiabilidade também foi a dimensão com maior relevância e a tangibilidade a dimensão com menor relevância para os utentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Crow, R., Gager, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*, 6(32).

Direção Geral da saúde (2012). Plano Nacional de Saúde 2012-2016. Ministério da Saúde. Lisboa.

Donabedian, A. (1988). The quality of care, how can it be assessed? *JAMA*. 260: 1743-1748.

Fortin, M-F. (2009). O processo de investigação da concepção à realização. 5ª edição, Lusociência. Loures.

Mendes, V. (2012). Qualidade no Serviço Nacional de Saúde: Evolução recente e perspectivas futuras. Tese de Mestrado em Gestão da Saúde. Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa.

Shaw, C.D. & Kalo, I. (2002). A background for national quality policies in health systems. WHO Regional Office for Europe. Copenhagen.

Tinoco, P. (2013). Avaliação da qualidade percebida em saúde: o caso do serviço de radiologia do Hospital de Faro E.P.E. Tese de Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde. Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

Varandas, T., Carneiro, A. V. (2006). Tipos de Estudos Clínicos. IV. Revisões Sistemáticas. *Revista Portuguesa de Cardiologia*, 25(2):233-246.

ANEXO I – Questionário utilizado no Artigo II

A Satisfação do Utente no Serviço de Radiologia

Desde já, agradecemos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. O tempo de preenchimento é aproximadamente de 5 minutos, sendo que o mesmo tem os seguintes objetivos:

1. O primeiro objetivo é de natureza académica, pois destina-se à recolha de informação sobre a qualidade e satisfação dos utentes num Serviço de Radiologia, com vista a elaboração de uma dissertação de mestrado.
2. O segundo objetivo é de natureza profissional e pretende melhorar a qualidade dos serviços de saúde prestados na Clínica de São Cristóvão.

O questionário tem carácter anónimo, sendo as informações prestadas estritamente confidenciais.

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

Tendo em conta toda a sua experiência com os serviços de saúde, por favor, avalie os serviços de saúde prestados na Clínica de São Cristóvão, utilizando para esse efeito uma escala (tipo Likert de 5 pontos) numerada de 1 a 5 em que o valor de 1 significa a opinião mais desfavorável e o valor de 5 representa a opinião mais favorável.

- 1 = Nada Satisfeito / Não Concordo
2 = Pouco Satisfeito / Concordo parcialmente
3 = Satisfeito / Concordo
4 = Muito Satisfeito / Concordo Bastante
5 = Totalmente Satisfeito / Concordo Totalmente

Assinale com um X a resposta que melhor representa a sua opinião pessoal.

| A | Relativamente aos profissionais de saúde do Serviço de Radiologia (Médicos, Técnicos e Assistentes): | ☹ | ☺ | | | ☺ |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Acolheram com simpatia, respeito e atenção durante a prestação dos cuidados de saúde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Garantiram conforto e segurança durante o período de permanência no Serviço. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Promoveram um atendimento individualizado e personalizado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Foi fácil comunicar com os profissionais do Serviço de Radiologia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| B | Relativamente aos funcionários Administrativos da Recepção da Clínica: | ☹ | ☺ | | | 😊 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Acolheram com simpatia, respeito e atenção durante a prestação dos cuidados de saúde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Garantiram conforto e segurança durante o período de permanência no Serviço. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Promoveram um atendimento individualizado e personalizado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Foi fácil comunicar com os profissionais Administrativos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| C | Relativamente à informação prestada: | ☹ | ☹ | ☹ | ☹ | ☹ |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Forneceram informações sobre os exames médicos bem como os tempos de espera, preparações, entre outras. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Demonstraram uma preocupação na procura de respostas que levem à resolução das questões dos utentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| D | Relativamente aos recursos materiais: | ☹ | | ☺ | | ☺ |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 11 | O Serviço apresenta instalações confortáveis e atraentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | As instalações apresentam higiene e limpeza adequadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | O Serviço oferece boa capacidade tecnológica e equipamentos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | O Serviço dispõe de sinalética adequada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| E | Relativamente ao Profissionalismo e Competência: | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 15 | Os serviços de saúde prestados na Clínica de São Cristóvão e os seus colaboradores inspiram confiança. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Como utente sente segurança em realizar os exames na Clínica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Denota por parte dos colaboradores da Clínica de São Cristóvão respeito pela privacidade pessoal do utente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Os colaboradores demonstraram profissionalismo e competência. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| F | Relativamente aos Tempos de espera: | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 19 | Os tempos de espera para ser atendido na receção para fazer a admissão foram aceitáveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Os tempos de espera para a realização dos exames médicos foram aceitáveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| G | Funcionamento e Organização geral do serviço: | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Os exames médicos são prestados no dia agendado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Quando surge um problema, os responsáveis da Clínica de São Cristóvão demonstram interesse em resolvê-lo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Os exames ficam bem realizados à primeira vez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Os exames são entregues na data estipulada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Todos os serviços disponibilizados pela Clínica de São Cristóvão corresponderam às minhas expectativas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| H | Qualidade global percecionada: | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
|----|---|------------------------------|---|------------------------------|---|---|
| 26 | A Qualidade, em geral, proporcionada pelo Serviço de Radiologia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | A Satisfação, em geral, obtida com os serviços prestados pela Clínica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | A Imagem de rigor e de eficiência apresentada pelo Serviço. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito aos colaboradores da Clínica? | SIM <input type="checkbox"/> | | NÃO <input type="checkbox"/> | | |
| 30 | Considera a Clínica como uma opção se necessitar novamente de recorrer a serviços de saúde. | SIM <input type="checkbox"/> | | NÃO <input type="checkbox"/> | | |
| 31 | Recomenda a Clínica a amigos, colegas e familiares que desejem realizar exames efetuados nesta Clínica. | SIM <input type="checkbox"/> | | NÃO <input type="checkbox"/> | | |

| I | Selecione o aspeto que tem mais importância para a sua Satisfação? | |
|----|--|--|
| 32 | Instalações/Equipamentos <input type="checkbox"/> | Relação entre o Profissional e o Utente <input type="checkbox"/> |
| | Confiança/Segurança <input type="checkbox"/> | Profissionalismo/Responsabilidade <input type="checkbox"/> |
| | Competência/Fiabilidade do Serviço <input type="checkbox"/> | |

| J | Dados Sócio-demográficos | |
|----|---|--|
| 33 | Género: | Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> |
| 34 | Idade: | _____ |
| 35 | Habilitações literárias: | Ensino Básico 1º Ciclo (4 Ano) <input type="checkbox"/> |
| | Ensino Básico 2º Ciclo (6 Ano) <input type="checkbox"/> | Ensino Básico 3º Ciclo (9 Ano) <input type="checkbox"/> |
| | Ensino Secundário (12º Ano) <input type="checkbox"/> | Ensino Superior <input type="checkbox"/> |

| K | Dados sobre o Exame | |
|----|---|--|
| 36 | Exame realizado: | Radiologia Geral <input type="checkbox"/> |
| | Mamografia <input type="checkbox"/> | Ortopantomografia <input type="checkbox"/> |
| | Osteodensitometria <input type="checkbox"/> | Ecografia <input type="checkbox"/> |

Muito Obrigado pela sua colaboração!